

## **RESUMEN**

En este proyecto se realizó el Diagnóstico de la Calidad del Centro de Atención Ambulatoria Central, aplicando la metodología Servqual que significa Calidad en el Servicio, con la finalidad de determinar una línea base con los puntos críticos. El diagnóstico se lo realizó en base a las 5 dimensiones del Servqual que son Elementos Tangibles, Confiabilidad, Presteza o capacidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía. Adicional se realizó un grupo focal con el personal clave de la institución para que a través de ellos, se conozcan las expectativas de los pacientes sobre los servicios brindados. Una vez obtenidos los datos se determinaron las brechas entre las expectativas versus la percepción del servicio de salud por los pacientes, con ello se concluyó que la dimensión que tuvo menor satisfacción fue la capacidad de respuesta. Una vez generada la línea base se deberá realizar un plan de mejora, modelo de aplicación del plan de mejora y instrumentos de medición que incluye matriz de indicadores y autoevaluación con el modelo CAF con la finalidad de monitorear el cumplimiento de acciones respecto de la calidad de las prestaciones y servicios que brinda el Centro de Atención Ambulatorio Central del IESS.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO CENTRAL,**
- **SERVQUAL**
- **PLAN DE MEJORA**
- **DIAGNÓSTICO**
- **CALIDAD**

## **ABSTRACT**

In this project, the Diagnostic of the quality of the Central Ambulatory Attention Center was created, applying the Servqual Methodology which means: Quality in Service, with the conclusion of determining a basis line with the critical points. The diagnostic was created according to the 5 dimensions of the Servqual, which consists of Tangible Elements, Reliability, Promptness or Response Capacity, Assurance and Empathy. Additionally, a group consisting of the institution's key personnel, was created to understand the patients' expectations of the services provided. Once the data was obtained, it was determined that there existed gaps between the actual expectations and the patients' perception of the health services. With that, it was concluded that the least satisfactory dimension was Promptness and Respons Capacity. Once the basis line is established, the following should be developed: an improvement plan, a model of the application of the improvement plan and medical instruments, which include, an indication and auto evaluation matrix with the model CAF, with the goal of monitoring the fulfillment of the action plan in regards to the quality of the presentations and services that the Central Ambulatory Attention Center of the IESS offers.

### **Key Words:**

- **CENTRAL AMBULATORY ATTENTION CENTER**
- **SERVQUAL**
- **IMPROVEMENT PLAN**
- **DIAGNOSIS**
- **QUALITY**